Les petites maximes de franchise



Jean-Michel Illien
Conseil en franchise
Franchise Management

Les métiers de franchiseur et de franchisé sont un deuxième métier qui vient se juxtaposer au premier métier, caractéristique de l'enseigne et de son activité.
Les "Petites maximes de franchise" sont le fruit de plus de trente années d'observation de l'univers de la franchise en France par le dirigeant du cabinet de conseil Franchise Management. Comme toute caricature, la part d'exagération contient aussi une part de vérité !

Le contrôle du savoir-faire : ingérence ou "service après-vente" ?

Si nous reprenons la définition de la franchise : il s'agit de réitérer une réussite. Cela signifie que, les mêmes causes produisant les mêmes effets, si le franchisé fait exactement la même chose que le franchiseur, il obtiendra les mêmes résultats (positifs) que lui.

Un des rôles du franchiseur est sa capacité à transmettre le savoir-faire qui lui a déjà réussi, mais un autre rôle, tout aussi important, est d'assurer le "service après-vente" de sa transmission initiale.

Il se doit de vérifier sur le terrain que le franchisé applique correctement le savoir-faire qu'il vient d'acheter à son franchiseur.

Nous pouvons facilement faire la comparaison avec le contrôle technique d'une voiture qui permet de détecter quelles sont les pièces éventuellement défectueuses à changer, pour que le véhicule puisse continuer de rouler dans de bonnes conditions de sécurité ou de non-pollution.

A ce stade, la première responsabilité du franchiseur est de détecter une anomalie, la seconde est de proposer une solution de correction. Mais après cette étape, il y aura deux cas de figure selon la nature de l'anomalie détectée.

- **Le franchiseur, "conseil" de son franchisé.** Soit cette anomalie est mineure, elle ne remet pas en cause le concept et seul le franchisé en fera les frais. Dans ce cas, il suffira seulement de prendre acte du fait que le franchisé, en toute connaissance de cause, s'ampute volontairement d'un élément de rentabilité.

- **Le franchiseur, "gardien" du concept.** Soit cette anomalie remet en cause la rentabilité ou la notoriété du concept. Dans ce cas, le préjudice dépasse le seul cadre du franchisé puisque d'une part, le franchiseur percevra moins de redevances que prévu et d'autre part, tout le réseau risque d'être affecté par l'absence de qualité d'un seul franchisé.

Dans ce dernier cas, le franchiseur devra, dans l'intérêt général du réseau, ne pas laisser persister l'anomalie en allant le cas échéant jusqu'à la résiliation du contrat.

En résumé, un franchisé est un chef d'entreprise indépendant, libre de gérer son affaire à sa guise aussi longtemps qu'il ne met pas en péril le niveau de redevances qu'il paye à son franchiseur ou l'image du réseau dont il est coresponsable avec le franchiseur et tous les autres franchisés.

L'art du franchiseur sera de savoir en permanence donner des conseils sans pratiquer de l'ingérence pour permettre à son franchisé d'optimiser son investissement initial.

Pour que cet objectif soit atteint, il faut savoir communiquer à son franchiseur toutes les informations sur la franchise avec une totale transparence, sans se dire qu'étant patron chez soi, cela ne regarde personne.
Sinon, autant agir de la même façon avec son expert-comptable... On n'est plus alors dans le management d'entreprise mais dans le caprice irresponsable.

